

GESTION DE CONFLIT

FONCTION NORMATIVE ET FONCTION RESSOURCE

Comme professionnel (enseignant, travailleur social...), on porte souvent diverses « casquettes ». Par exemple :

FONCTION NORMATIVE	FONCTION RESSOURCE
<p>Je suis responsable du respect de règles, valeurs et besoins en tant que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - être humain, adulte, citoyen - représentant de l'institution employeur - professionnel (enseignant, travailleur social...) 	<p>Je peux offrir des ressources telles que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de l'écoute - de la médiation - de l'accompagnement - des conseils <p>... mais seuls les individus eux-mêmes s'expriment, s'entendent, se développent.</p>

L'absence d'une de ces fonctions peut entraîner une violence institutionnelle, sous forme de « loi de la jungle » ou à l'inverse, de « répression ». La confusion entre ces fonctions entraîne des situations paradoxales: par exemple, je me sens responsable de créer une bonne entente entre usagers (élèves...), je veux les obliger à exprimer leurs sentiments, je voudrais que d'eux-mêmes, ils choisissent de respecter les règles importantes pour moi, etc... Par contre, une distinction claire et une intégration de ces deux fonctions aide chacun à se situer et à se développer. Je peux par exemple:

<p>- condamner la violence, en actes ou en paroles (c'est-à-dire le « moyen » utilisé par l'auteur) ...</p>	<p>... tout en acceptant l'individu, ses sentiments et ses besoins (c'est-à-dire les fondements qui l'ont poussé à agir ainsi)</p>
<p>- proposer des moments, des espaces ou des outils spécifiques, dont les buts et les règles de fonctionnement sont destinés à...</p>	<p>...permettre à chacun d'identifier ses sentiments, de s'exprimer, de s'écouter, de développer ses compétences relationnelles et son estime de soi.</p>
<p>- demander à chacun d'intégrer et de participer à la fonction normative...</p>	<p>... ce qui donne l'occasion d'élaborer en commun des contrats, des règles de fonctionnement et leur application.</p>

Dans tous ces cas... j'existe aussi comme personne, avec mes sentiments et mes besoins à identifier, à exprimer, à respecter.